

MODELO DE RECLAMACIÓN / DENUNCIA

1. Identificación del establecimiento

Día de los hechos/ Hora	Nombre del establecimiento*	
Dirección*	Población*	Código Postal*
Nombre de la empresa o razón social	CIF	
Teléfono	Dirección electrónica	

2. Identificación de la persona consumidora

Nombre y apellidos*	DNI/Pasaporte*	
Dirección*	Población*	Código Postal*
País	Teléfono	Dirección electrónica

3. Hechos y circunstancias de la reclamación/denuncia*

4. Petición de la persona consumidora*

5. Documentos y pruebas que se adjuntan (facturas, tickets, garantías, fotos, informes, etc...)

a)	b)
c)	d)
Otros	

Fecha y lugar

Firma del consumidor/a o usuario/a*

*** Estos datos son campos obligatorios para tramitar vuestra solicitud.**

Para asesoraros sobre consumo, podéis llamar al 012

Coste de la llamada:

- Tarifa plana equivalente a una llamada de 160 segundos, según el coste que aplique su operadora.
- Tarifa C, según BOE núm. 296, del 10 de diciembre de 2012 (Resolución de 21 de noviembre de 2012).

1. Cómo se ha de tramitar ?

Un vez cumplimentados los datos, es necesario que se adjunten todos los **documentos relevantes** relacionados con la denuncia o reclamación efectuada (facturas, tickets, presupuestos, contratos, etc.), y también las **pruebas** que se puedan aportar (informes periciales, fotos, publicidad,...)

La persona consumidora o usuaria ha de enviar este documento, **cuanto antes mejor, a:**

- 1º. La empresa o establecimiento comercial reclamado/denunciado.
- 2º. En caso de que la respuesta no sea satisfactoria a:

- A l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de su municipio (**OMIC**).
- Si en su municipio no hay OMIC, a l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (**OCIC**).
- En caso de que en su municipio o comarca no haya OMIC u OCIC a l'**Agència Catalana del Consum** .

Podéis consultar las direcciones de estos organismos

1. En el **Telèfon d'Atenció Ciutadana 012**
2. En la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum : <http://consum.gencat.cat>

2. Qué hará la Administración con este escrito ?

La Administración que lo reciba iniciará las actuaciones que considere oportunas, teniendo en cuenta la petición de la persona reclamante o aquéllas que estime adecuadas para el interés general.

Así mismo, la Administración que gestione esta hoja tiene que informar de la situación de vuestros datos y de la forma en qué podéis ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de acuerdo con el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de **Protección de Datos de Carácter Personal**.

SOLICITUD DE ARBITRAJE

Solicito que en caso de que la reclamación interpuesta en fecha/...../..... contra la empresa no se resuelva mediante la mediación, se tramite como una solicitud de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña si se cumple alguna de las siguientes condiciones:

1. Que la empresa esté adherida al Sistema Arbitral de Consumo.
2. Que la empresa haya manifestado su voluntad de aceptar el arbitraje.

Y para que conste, firmo la presente solicitud.

Firma

Nombre y apellidos del reclamante:

Lugar y fecha:

A efectos de la tramitación del arbitraje, esta solicitud se considerará presentada en la fecha en que se dé por finalizada la mediación, o bien, en la fecha en que la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña haya tenido conocimiento de la voluntad de la empresa de aceptar el arbitraje.

Sobre el Sistema Arbitral de Consumo, hay que recordar que:

- *Determinadas cuestiones no podrán ser objeto de arbitraje de consumo (reclamaciones entre particulares, reclamaciones por lesiones o intoxicación, etc.)*
- *Una vez presentada la solicitud de arbitraje no es posible interponer paralelamente una reclamación judicial por el mismo asunto.*
- *La vía arbitral es de voluntaria aceptación para la empresa cuando ésta no esté previamente adherida al sistema.*
- *La tramitación de la reclamación mediante el procedimiento arbitral permite a la empresa, si procede, reclamar al consumidor cantidades pendientes de pago.*
- *La decisión arbitral (laudo) es de obligado cumplimiento y tiene efectos de cosa juzgada; por tanto, no es posible presentar recurso en contra ni interponer demanda judicial por los mismos hechos.*